下载APP

22 | 体验设计如何从基础学科中借力？

2021-03-05 炒炒

体验设计案例课 进入课程 >

讲述：炒炒
时长 18:17 大小 16.75M

你好，我是炒炒。

在跟小伙伴的交流过程中，有同学问我说，“炒炒老师，我是一个转岗过来的初级交互设计师，我总觉得自己跟科班出身的设计师比起来，差口气儿！”

于是，我好奇地问她，觉得自己差在哪里。她说，“虽然每一次我都能把设计做出来，但是，一有人问我是怎么做的、怎么思考的、背后的灵感是怎么来的问题，我都不知道怎么回答才好。”

在你的日常工作中，你有遇到过这种事吗？其实，这件事挺普遍的，不仅是非科班的设计师会遇到，就算是科班出身的设计师，也不见得就能回答出自己设计的背后逻辑。

我们在开篇词就提到过，体验设计有**一整套的底层思维方式**作为自己的支撑，借用**成系统的操作工具和方法**加以体现，最后利用设计软件输出**一个能解决问题的具体的有效方案**。

也就是说，一个好的体验设计不仅仅是利用一些设计方法与工具输出设计方案就可以了，它的背后还要有贯穿于整个设计过程当中的底层思维方式，并在结果中呈现出来。

很多小伙伴就是只重视了技术能力的钻研提高，学习一些类似《手把手教你 Axure》、提升设计品质的两个细节、AI 噪点插画保姆级教学等，却忽略了底层思维能力的学习。

底层思维能力的学习，是润物无声地提升体验设计师能力的。它是基础，是根基，决定设计师整个职业成长。在设计过程与交付中若有似无地呈现出来，并最终影响你的交付质量与成长速度。

所以，今天，我想跟你讨论下底层思维能力的提升方法。

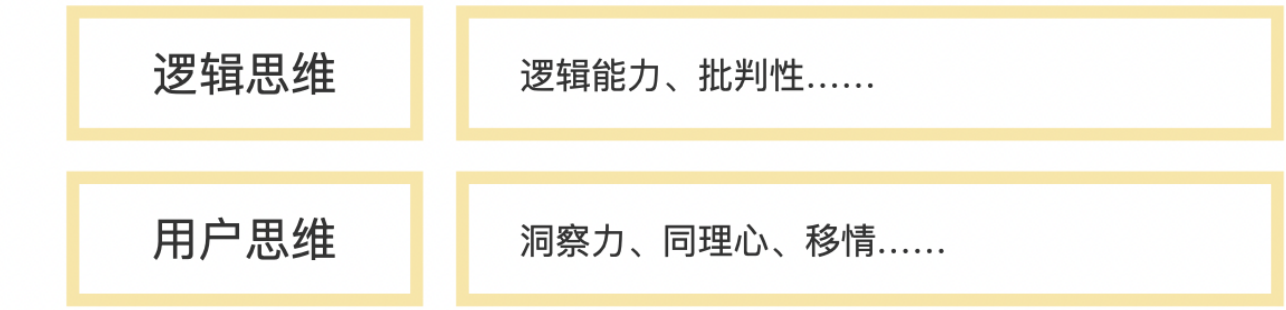
底层思维能力有哪些?

日本企业家稻盛和夫提出过一个公式：

> 人生 / 工作的结果 = 思维方式×热情×能力

在稻盛和夫看来，**拥有正确的思维方式，比拥有智商、体魄等其他能力更为重要**。而洞察力、同理心、逻辑能力、批判性、有效学习等等，都属于底层思维。

如果我们根据体验设计师的要求，把这些思维进行一个简单分类：



想要培养逻辑思维和用户思维的一个行之有效的方法就是，学习一些基础学科，并从这些学科中获取知识和思维方式。那我们需要学习什么基础学科呢？怎样学习才更有针对性呢？

接下来，让我们一起来看看，我给你提供的几条经验。

培养逻辑思维，夯实思考基础

黑格尔的《逻辑学》认为，逻辑是一切思考的基础。可以说，逻辑思维能力，直接决定了我们的观察分析、推理判断、理解概括等能力。在上世纪 70 年代，美国哈佛大学就曾明文规定：无论文科，还是理科的学生，都要把培养逻辑思维能力放在首位。

在体验设计中，尤其是交互设计（流程、跳转等）的方案输出，以及方案的讲解、评审、提案，如果一个人的逻辑思维能力不好，这些逻辑相关的工作，他是很难有效开展的。

给你讲一个例子，小 A 和小 C 最近在做同一个功能不同渠道的设计，设计完成后，他们分别组织了一场外部评审会。小 A 是这么和我们讲解移动端方案的：

首先，小 A 阐述了一下本次设计的目的；

然后，小 A 通过流程图，将移动端牵涉的所有流程讲了一遍，并形成流程闭环；

最后，小 A 以功能模块为分类，阐述了页面流程以及页面内的交互细节。

过程很顺利，不到半个小时，就澄清完了本次功能设计的所有内容，项目组人员表示很明白。

然后，就轮到了小 C，他讲解 PC 端方案的过程是这样的：

先展示了具体页面，基于页面的内容，拓展到了流程的讲解。产品经理和开发同事不断发问，由于发问得比较多，且问题比较发散，小 C 针对大家提的问题，再打开对应的页面，整个过程持续了 1 个多小时，项目组人员获得的内容也是碎片化的，参会人员都感觉这场会议效率很低。

小 A 和小 C 都是在做设计的外部评审会，为什么差异会这么大呢？你觉得是什么原因呢？是语言表述问题？还是小 A 比小 C 更有套路？**其实，是底层的原因，在我看来，就是思维**

的问题。

因为，小 A 在讲解的过程中运用了逻辑学里的“金字塔原理”。金字塔原理可以概括成十六个字原则：**结论先行——由上统下——分组归类——逻辑递进**。它是一种层次性、结构化的思考。

逻辑思维强的人会把这种逻辑能力体现在方方面面，就像在告诉别人，我的设计方案是通过一系列证据推理而得到的，是“设计”过的、是有理有据、是经过理性思考的必然方案。

听到这样的方案，还会有人不被说服吗？那么，我们在日常中怎样刻意练习，提升逻辑思维呢？

第一点，在日常中，多用“是什么 +为什么 + 怎么做”的2W1H 思维方式。

无论是平常给别人讲，还是听别人讲，都可以用这样的思维方式去表达或思考问题。这件事前后是什么情况？为什么要做？目的是什么？为了达到目的，我需要做什么？具体要怎么做？如果我们能在脑子里多多练习，久而久之，这种思维方式就能潜移默化地优化我们的逻辑思维。

我们以设计评审为例子。在评审会上，设计师可以这样表达：

1. 先说这个方案是什么、为什么做

这次的需求是做一个 xxx 游戏抽奖活动，目的是提高月活；

2. 再具体说说需要怎么做

为了提高月活，我们从三个渠道入手，分别是 App、公众号、线下营销；

在 App 上，我们会在用户当月的前三次登录 App 时，展示该活动的弹窗.....

在公众号上，每月 1 号推送活动消息，如用户未参与，则每隔一周再推送.....

在线下，我们会下发物料至客户经理处.....

以上就是三个渠道的推广流程，通过这三个方式可以进入到游戏，游戏的玩法是这样的……

你看，使用这样的表达方式推进设计方案的评审，能使参会者接收信息的顺序是“我们做的是一个什么需求、为什么要做这个需求、做这个需求的目的是什么、接下来需要怎么做”。

你可能会说，老师，这 2W1H 看起来也不难呀，挺简单的。是的，看起来很简单，但是真刀实枪地“实操”起来，并坚持下去，却不是一件简单的事情。你可以找一个你工作中的项目进行一下练习。

第二点，学会“结构化”处理信息。

在上面的那个例子中，小 A 运用了“金字塔原理”，先跟大家阐述了这个设计方案的目的，是结论；先讲流程，再讲页面细节，是由上统下；以功能模块为分类，讲解页面细节，是分组归类；小 A 在整个评审过程有条理的清晰地表达设计观点，这是逻辑递进。

就这样，小 A 完成了一次“结构化”处理信息。生活中，你有没有遇到这样一些事：

向领导汇报时，总被领导打断，要求说重点；

写文章时，写着写着就偏题了，而且还无法深入，连自己都不清楚自己在写什么；

整理项目清单时，东一条，西一条，怕自己落下重要的事项，却又没有条理；

…

这就是结构化思维欠缺的表现。那么，怎样结构化地处理信息呢？结构化处理信息的思路是这样的：**确定事项——搜集信息——信息分类——思路加工——场景应用——结构化输出。**

这次，我举一个生活中的例子。假设，我现在要做一道大盘鸡，按照结构化处理信息的思路，应该是这样的：

我第一次做大盘鸡，之前没什么经验，“做出一道美味的大盘鸡”是我确定需要解决的事项；

为了实现这个目标，也就是把这道菜做好，我在网上搜集了各式各样的大盘鸡菜谱、厨艺达人的视频，我还跟朋友取经，如何挑选新鲜的鸡肉、粉嫩的土豆等，这是我**搜集信息**的步骤；

确定好菜谱之后，我把从购买原材料到完成的过程进行了分类，分别是：购买原材料、备料、烹饪、装饰上桌，这是我**信息分类**的步骤；

接着，按照过程的分类，细化每一个流程我需要做的具体事情，这是我**思路加工**的步骤。

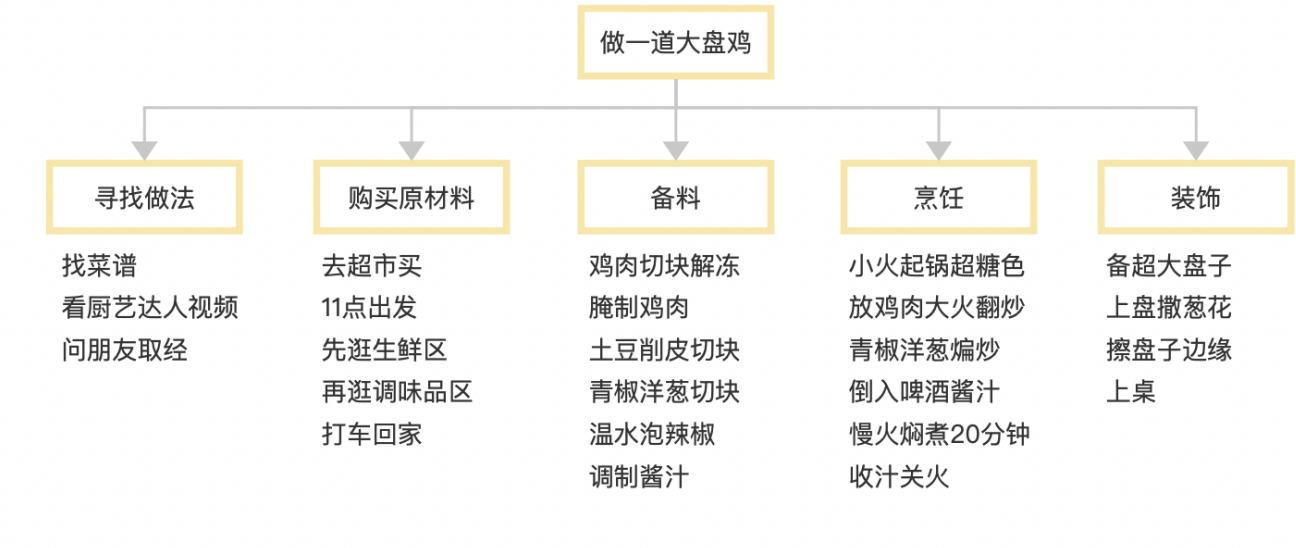
买原材料，我选择去超市而不是网上买，并制定了出发时间以及逛超市的路线；

开始备料，肉解冻需要花费更多的时间，我就提前准备；其他的辅助食材、蔬菜类东西也一一备好；

准备烹饪，按照菜谱把材料下锅的顺序定好，关注火候，定时焖煮时间。

因为大盘鸡是西域菜系，在上桌前，我还准备好了西域风格的大盘子，放上葱花装饰，擦擦盘子边缘，这是我**场景应用**的步骤。

看似只是简单做一道菜，但**我思考怎么做到具体怎么执行的整个过程，其实都是运用了结构化思维方式**，而我现在把这个过程记录下来并跟你分享，也是一个思维结构化的表现。



结构化思维可以帮助一个人将零散的思绪、想法等，用各种结构框架收拢起来，形成系统化、层次化的、清晰的结构模式，达到优化我们思考结构的目标。当我们习惯性用这种思

维方式去思考并解决事情，无论是用在生活，还是工作上，假以时日，你的逻辑思维能力必然得到提升。

第三点，锻炼批判性思维，逃离“自嗨”陷阱。

为什么设计师还要有批判性思维呢？在这里，**这个批判性思维的内核其实是反思**。

因为，我们做设计的小伙伴，经常会陷入“自嗨”的迷局里。项目开始的时候，踌躇满志地、一股脑地就完成了设计，方案一气呵成，可是最后的结果却是波澜不惊，不尽人意。

比如说，我们之前有一次就为了产品活跃度，设计了一个“跳一跳”的游戏。设计师觉得这个游戏很好玩，简单易上瘾，老少皆宜，很有趣。如果有更多的用户觉得好玩，帮我们传播，那这个游戏的载体，也就是我们的 App，它的活跃不就上来了吗？用户破亿不就来了吗？

于是，游戏立马上线了。但上线后一周，平均日活小于 1000，且新增不达预期。这是为什么呢？明明这个游戏很有趣，理论上是个爆品，这个小游戏一定会撬动我们的活跃增长啊！？

我们很快就拉上了项目的设计师、产品、运营同学一起复盘。

最后得出结论，游戏虽然有趣，但是在我们的产品上，缺乏了与用户互动的利益点；没有利益诱惑，用户看到就会点，是好玩，但是没啥好处，也没有传播的动力，所以效果也大打折扣。

基于此，我们就在原本的游戏玩法上，增加了“排名奖品”，前 1、2、3 名可以获得 iPhone、SWITCH、SK-II 等礼物；推荐好友玩，还可以获得“话费券”，累计话费排行榜等。

如果用户觉得不够好玩，我们就优化基础玩法和时间增速逻辑，并增加跟业务强相关的场景；如何活跃气氛，搞弹幕；人太多服务器如何防崩溃等，我们都做了各种备选和应急方案。

优化后的游戏，日活果然上来了，通过推荐好友的裂变方式还来了不少新用户。

这个案例很好地诠释了一点。**我们需要保有自我否定、随时推倒重建的心态去换位思考，而不是一直沉醉于“自嗨”的陷阱里，最好还要针对各个环节都有备选、应急方案。**

有了这种批判思维方式，我一直强调的主人翁精神与 Owner 意识也就有了。

学一点心理学，多多理解用户

我们关注体验、从事体验行业的，都举着“**一切以用户为中心**”这面体验大旗，让用户觉得我们有多么懂他们、多么理解他们，就是我们得到用户青睐的第一步。

怎么懂？我们就要像谈恋爱研究恋爱对象一样，去研究用户。要研究用户在想什么，怎么做他们会开心，会愿意跟产品一直走下去。那么，学点心理学就显得很有必要了。

在心理学中，有一个说法叫“移情”。移情就是把自己化作一块白布，把对方的情绪、动机、思想等移到白布上，以便于设身处地分析。在体验设计当中，“移情”分析法几乎时时刻刻贯穿在体验设计中。我们通常说到的换位思考、用户视角都是“移情”的变通。

给你分享个我工作中的事。之前，我们团队负责的对公 App 接到了“代发工资”功能的需求，包含“收款人与金额的录入功能”和“复核确认”功能。按照常规做法，我们会把这两个功能上线到 PC 上，给财务人员“收款人与金额的录入功能”和老板“复核确认”使用。

因为，在企业中，财务人员属于经办，负责录入事项；老板属于审核者，负责确认事项。

不过，我们通过“移情”分析法，一秒变用户，分别变身为财务人员和老板，去感受财务人员和老板在什么情况下，会如何操作我们的这个新功能。

通过“变身”，我们发现财务人员在下班后就干不了公司的事情，上班时间又由于操作习惯以及公司规定，90% 都是在 PC 上处理；而且财务工作要求很严谨，每一个小数点都要准确，且有小数点的情况几乎是常态，我常常会担心他们的眼睛问题。

而老板呢？老板需要经常出差、应酬，总是不在办公室，也就是说，他在使用我们的产品时，大多数在外面，是没有明确的上下班时间的。

我们借用了“移情”的分析法，理解了用户使用产品的场景，再结合不同角色的不同职责，我们决定把“收款人与金额的录入”功能上线到 PC 上给财务人员使用，在大屏幕上完成复杂的录入功能。“复核确认”功能上线到移动端给老板使用，足老板即使不在办公室也能完成审批的需求。

后来，果然受到了老板和财务们一致好评。

其实，类似移情这样的心理学知识还有很多，把心理学运用于体验设计，了解用户行为背后的心理，就能更好地从用户的角度出发，理解用户在想什么、为什么这样做，这能帮助我们更好地解决用户的真实问题，也就是实际问题。

在“10 | B 端设计师如何真正地接近你的用户？”和“07 | 如何让你的设计更有温度？”中，我也有讲到关于如何运用用户心理的例子，从而优化我们的产品体验，可以再去复习一下哦。

炒炒总结

今天，我们讨论的话题是关于如何从基础学科中借力，来提升设计师的底层思维能力。我们主要从两种底层思维能力的培养出发，一个是逻辑，另一个是心理学，一起来总结一下。

第一，培养逻辑思维，夯实思考基础。

日常多用“**是什么+为什么+怎么做**”的 **2W1H** 思维方式思考，培养我们的逻辑思维；

对于零散信息的处理，多用“**结构化**”的思维方式去思考和处理，提升自己的逻辑能力；

对于日常事件，多批判多反思，逃离“自嗨”陷阱；

通过刻意训练，就可以在潜意识层面**不自觉地、下意识地使用，实现理性思考，有效决策。**

第二，做到以用户为中心，学点心理学，很有必要。理解用户是懂用户的第一步。

在了解用户上，我们要学会日常多站在他人角度思考与感受，多接纳不同的思维方式和价值观，学会聆听，才能更快地靠近“以用户为中心”的真谛。

课后题

除了这几种，你觉得还有哪些底层思维能力是我们需要具备的？你是怎样培养这种能力的呢？

记得在留言区和我讨论、交流你的想法，每一次思考都会成为你进步的基石。

如果你喜欢今天的内容，也欢迎你把这一讲分享给你的朋友。

感谢你的阅读，我们下一讲再见。

提建议

© 版权归极客邦科技所有，未经许可不得传播售卖。 页面已增加防盗追踪，如有侵权极客邦将依法追究其法律责任。

上一篇 21 | 如何打破设计师的成长天花板?

下一篇 23 | 精力管理：你知道设计师的7:2:1黄金比例吗?

精选留言 (4)

写留言

成葛格
2021-03-05

地道的经济学

展开

作者回复: 我们还是地道的设计学

1 1

石云升
2021-03-07

结构化思维也可以看看《金字塔原理》这本书。另外推荐同学们去得到《宁向东管理学课》里的学管理学思维：
1、从感性思维到工具思维。
2、从表层思维到深层思维。
3、从单线思维到有机思维。...

展开

作者回复: 《金字塔原理》这本书确实是非常经典的一本书，值得多看几遍，而且非常实用。欢迎多分享你的经验。

1

石云升
2021-03-07

批判性思维，练习：每当我们抛出一个观点时，都先问自己两个问题。
1、这是你的感觉、猜想还是思考?
2、你的判断有没有依据（事实）？

作者回复: 说的对，批判性思维也是非常有用的一种思维方式，在工作中也需要经常用到。

在这个信息时代，人们发表想法的成本是非常低的，我们接收到的信息也越来越多，如何甄别真正对我们有帮助的信息，这是非常关键。

就像在工作中讨论方案那样，很多人都会给你提各种各样的意见，哪个意见合理，哪个不合理，都需要三思而行，去看看这个意见的根本原因。有一本书《批判性思维：带你走出思维的误区》是这方面非常经典的一本书。

spark
2021-03-07

翻开儿时的画册
谁告诉我木兰是英雄
我闻到了花椒的香气
谁的思想能把香气散满整个大厅
...
展开

作者回复: 不禁为你的才华鼓掌，太优秀了